

Bogotá, Diciembre 18 de 2014

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS  
COMITÉ EVALUADOR – SELECCIÓN PUBLICA No. 008 de 2014**

**OBJETO:**

*"CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN"*

Con el propósito de presentar la evaluación del proceso de selección pública No. 008 de 2014, se informa el resultado consolidado de los informes de evaluación, en la cual participaron los siguientes proponentes:

**CONSOLIDACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES**

<b>No.</b>	<b>PROPONENTES</b>	<b>JURIDICOS</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>TÉCNICOS</b>
1	COVINOC	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE

**EVALUACIÓN COVINOC**

**1. Validación Requerimientos Técnicos**

COVINOC					
No	Obligación	Respuesta Proponente		Revisión ICETEX	
		No Folio	Cumple?	No Folio	Cumple?
1	Realizar el cobro Administrativo (cartera comprendida en rangos de mora 1 a 90 días), de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y Fondos en Administración	Pg 12-17, 210, 226	Si	Pg 3-6, 210	Si
2	Trasladar las solicitudes y reclamos, que hagan los deudores objeto de cobro, a más tardar al día siguiente de recibido, a las oficinas del ICETEX para atender según corresponda.	Pg 203	Si	Pg 3-6, 203	Si
3	Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y/o o física según corresponda que contendrá los informes requeridos y bajos las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.6.3, con la periodicidad que cada uno requiera y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija.	Pg 219-223	Si	Pg 3-6, 219	Si
4	El CONTRATISTA entregará el registro físico y/o magnético de cada uno de los mecanismos utilizados a lo largo de las etapas de cobro. Esta información deberá ser entregada en un archivo magnético y/o físico, bajo los parámetros establecidos por el ICETEX. Este informe deberá ser validado y aprobado por parte de la Dirección de Cobranza de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.	Pg 210, 219	Si	Pg 3-6, 219	Si
5	Deberá contar con las herramientas operativas y tecnológicas tales como: Call Center con marcación predictiva automática para llamadas inbound y outbound, Grabación Digital de llamadas, E-mail, IVR, Chat, Call Back, Mensajes de texto, soporte del envío de correo físico y Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores.	Pg 226-231, 237, 661-673	Si	Pg 3-6, 226 - 227 - 229 - 230 - 237	Si
6	Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información	Pg 674-677	Si	Pg 3-6, 674	Si
7	Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.	Pg 280-291	Si	Pg 3-6, 280-291	Si
8	Velar por el cumplimiento y protección en la información de manejo de bases de datos de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) y Ley 1581 de 2012 Ley Protección de Datos	Pg 515-524	Si	Pg 3-6, 515	Si
9	Contar un plan actual de contingencia y continuidad del negocio	Pg 450-509	Si	Pg 3-6, 450	Si
10	Realizar un back up diario a la gestión de cobro realizada que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia	Pg 677	Si	Pg 3-6, 677	Si

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCION PUBLICA No. 008 de 2014**



11	Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.	Pg 282-291, 485	Si	Pg 3-6, 282-291, 485	Si
12	Deberá contar con una herramienta a disposición del ICETEX que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza.	Pg 665	Si	Pg 3-6, 665	Si
13	El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contara con las siguientes especificaciones: a) Verificación y actualización de la información suministrada por el ICETEX b) Verificación y actualización de la información recibida de la firma de cobranza externa c) Cruce de base de datos con la firma de cobro externo para la actualización de la información d) Consolidación de informes de gestión de cobranza e) Establecer indicadores de gestión y efectividad f) Registro diario de los resultados obtenidos en cada una de las etapas de gestión de cobro adelantas por la firma de cobro externo, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros g) Administrar la cartera por diferentes criterios de agrupación: por regionales, edades de vencimiento, por saldos, tipos de crédito, resultados de gestión de cobranza, entre otros h) Operar vía Internet con el fin de tener un acceso en línea a la información actualizada y consolidada en la gestión de cartera	Pg 665	Si	Pg 3-6, 665	Si
14	Asistir a las brigadas de cobranza o de normalización de las obligaciones que el ICETEX programe en la ciudad de Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Neiva, Cartagena y Sincelejo, y en aquellas ciudades donde ICETEX lo requiera, bajo los parámetros establecidos por el Instituto, atendiendo los casos y requerimientos a nivel nacional	Pg 3-6, 209, 225	Si	Pg 3-6	Si
15	Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.	Pg 237, 240-248	Si		
16	Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX y con base en las instrucciones recibidas, avisar al ICETEX, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida recuperación de los valores adeudados o que puedan poner en peligro los intereses legítimos del ICETEX.	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
17	Responder por los daños y perjuicios causados al ICETEX por el uso indebido de la información o elementos de trabajo que le hayan sido entregados, para el desarrollo de la gestión encomendada y los perjuicios que de allí se deriven.	Pg 38-39, 80	Si		
18	Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.	Pg 38-39, 80	Si		
19	Comunicar al ICETEX en caso de existir conflicto de intereses, el hecho o circunstancia que lo contenga y acoger la instrucción que le sea indicada por el ICETEX.	Pg 47	Si	Pg 3-6, 47	Si
20	Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la ubicación de deudores principales y solidarios serán brindadas en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal entre otros)	Pg 197-247	Si		No Cumple

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCION PUBLICA No. 008 de 2014**



21	Cumplir con las obligaciones que por la naturaleza y la ley le correspondan.	Pg 38-39	Si		No Cumple
22	Mantener para el desarrollo de la gestión, el personal y la infraestructura física ofrecida en su propuesta. En caso de retiro de alguno de estos componentes, deberá ser reemplazado por otro de igual o mejor condición y calidad de los ofrecidos, previa autorización del ICETEX.	Pg 293-295, 674-678	Si	Pg 3-6, 293-295, 674-678	Si
23	Retirar de la infraestructura operativa de su gestión, aquellas personas que a juicio del ICETEX desarrollen su labor en forma inconveniente o se encuentren incurso en causales sobrevinientes de inhabilidad o incompatibilidad o tengan respecto del ICETEX conflictos de intereses.	Pg 47	Si		No Cumple
24	Cumplir con los instructivos, reglamentos y modificaciones a los mismos, establecidos por ICETEX para el recaudo y normalización de la cartera, los cuales hacen parte integral del contrato.	Pg 226-230	Si		No Cumple
25	Contar con el personal mínimo y ofrecido en la propuesta, el cual deberá ser responsable, idóneo y con la suficiente práctica y conocimiento en cobranza Administrativa, durante la ejecución del contrato.	Pg 293-295	Si	Pg 3-6, 293-295	Si
26	Ejecutar el contrato y comprometerse a responder por la calidad del mismo, acatando las instrucciones que para el efecto le imparta ICETEX, durante el desarrollo del contrato y de manera general, obrará con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilataciones y entramamientos en la gestión realizada.	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
27	Contratar bajo su responsabilidad y cargo todo el personal que sea requerido para la ejecución del contrato y responder de acuerdo con las leyes laborales vigentes, por el pago oportuno de honorarios, salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, sin que ICETEX adquiera responsabilidad alguna por tales actos.	Pg 293-295	Si	Pg 3-6, 293-295	Si
28	Permanecer al día en lo referente a aportes parafiscales de ley, afiliaciones de EPS, ARL, y Pensión cuya verificación efectuará continuamente el supervisor del contrato	Pg 36	Si	Pg 3-6, 36	Si
29	Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación del contrato dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la firma del acta de terminación o a la expedición del Acto Administrativo que ordene la terminación unilateral.	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
30	Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.	Pg 3-6, 62-70	Si	Pg 3-6	Si

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCION PUBLICA No. 008 de 2014**



31	Presentar informes sobre aspectos contractuales, siempre que sean requeridos por el Supervisor del contrato.	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
32	Informar al ICETEX sobre las peticiones o amenazas de quien actúe por fuera de la ley, que lo obliguen a hacer u omitir algún acto o hecho referente a la ejecución del contrato. Así como las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación o acuerdos prohibidos, dará lugar a la terminación del contrato.	Pg 3-6, 219-224	Si	Pg 3-6	Si
33	Constituir las garantías establecidas en el contrato	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
34	Entregar al ICETEX a la terminación del contrato lo siguiente: A) Toda la documentación de cada uno de los deudores morosos, tanto la recibida del ICETEX, como la generada en el desarrollo del contrato. B) La totalidad de la cartera asignada durante todo el tiempo de ejecución del contrato, así como los informes de gestión actualizados de cada uno de las obligaciones asignadas durante la vigencia del contrato y el registro de la última gestión de cobro realizada a las mismas. C) Un informe con: C1) Número de obligaciones que se le asignaron para su recaudo. C2) Cartera en gestión y gestionada. C3) Cartera devuelta señalando su estado de recuperabilidad efectivo. C4) Valor total recaudado por el desarrollo de su gestión D) Entregar al ICETEX un informe con la totalidad de las gestiones realizadas durante la ejecución del contrato.	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
35	Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.	Pg 219,224	Si		No Cumple
36	Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prorrogas.	Pg 3-6, 62-70	Si	Pg 3-6	Si
37	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física y comerciales presentadas en la propuesta.	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
38	Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
39	Guardar absoluta reserva de la información a que tiene acceso de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012	Pg 515-522	Si	Pg 3-6, 515	Si
40	Nombrar un Director del Proyecto, quien asistirá a las reuniones convocadas por el ICETEX, quien presentará los respectivos informes y será el interlocutor entre el CONTRATISTA e ICETEX. Nombrar un Coordinador de Proyecto y Gestores de Cobranza de acuerdo con la experiencia y acreditación educativa establecida en los Pliegos.	Pg 293-295, 433	Si	Pg 3-6, 293-295, 433	Si

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCION PUBLICA No. 008 de 2014**



41	Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX	Pg 3-6, 667	Si	Pg 3-6	Si
42	Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX	Pg 208	Si	Pg 3-6, 208	Si
43	Lograr el pago de las cuotas mensuales vencidas o su equivalente en saldos de capital de los clientes del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos	Pg 205-210	Si		No Cumple
44	Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días	Pg 210-226, 229-237	Si		No Cumple
45	Evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento	Pg 12-17, 205-210	Si		No Cumple
46	En caso que el ICETEX implemente una nueva herramienta para la gestión de administración de la cartera, el proponente deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por el ICETEX y en materia tecnológica bajo el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
47	Cualquier modificación del equipo de trabajo Director y Coordinador de proyecto será consultada formalmente al ICETEX con ocho (8) días de anticipación salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles de personal originalmente propuestos	Pg 3-6, 293-295	Si	Pg 3-6	Si
48	Cumplir con las especificaciones técnicas del servicio en las condiciones establecidas en el pliego de condiciones del presente proceso de selección pública y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la entidad, documentos que harán parte integral del contrato	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si
49	Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.	Pg 293-295	Si	Pg 3-6, 293-295	Si
50	Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCION PUBLICA No. 008 de 2014**



51	Software propio del proponente	Pg 665-672	Si	Pg 3-6, 665	Si
52	Servidores de aplicaciones y de datos	Pg 661	Si	Pg 3-6, 674	Si
53	Servidores de comunicaciones	Pg 674-677	Si	Pg 3-6, 674	Si
54	Módulo de generación de informes	Pg 221-223	Si		No Cumple
55	Módulo de supervisión en línea	Pg 665-667	Si	Pg 3-6, 667	Si
56	Módulo de evaluación de conocimientos	Pg 240-242	Si	Pg 3-6, 240	Si
57	Módulo de administración de guiones	Pg 667	Si	P 3-6, 667	Si
58	IVR (Interactive Voice Response)	Pg 663-664	Si	Pg 3-6, 663	Si
59	Grabación digital de llamadas	Pg 663	Si	Pg 3-6, 663	Si
60	Funciones para envío masivo de Email	Pg 663	Si	Pg 3-6, 663	Si
61	Cuenta con Call Center	Pg 661	Si	Pg 3-6, 661	Si
62	Marcación Predictiva Automática para llamadas inbound y outbound	Pg 661, 675-676	Si	Pg 3-6, 661	Si
63	Deberá contar con Chat, Call Back, Mensajes de texto, soporte del envío de correo físico y Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores.	Pg 661-673	Si	Pg 3-6, 661-673	Si
64	Permitirá y facilitará la práctica de auditorías que en cualquier momento se soliciten por parte de ICETEX	Pg 3-6	Si	Pg 3-6	Si

**2. Experiencia**

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCION PUBLICA No. 008 de 2014**



REQUISITOS DE EXPERIENCIA TECNICA COVINOC						
Empresa Contratante	Valor facturado	Fecha Inicio	Fecha Terminación	AVANCE	Objeto de la Certificación	OBSERVACIONES PARA PROPONENTE
BANCOLOMBIA	Pendiente de allegar certificación	junio de 2006, renovado en el 2010	no esta definido	Vigente	Prestar el servicio de consiliacion con clientes con cartera vencida y/o castigada, la localizacion de los mismos, investigacion de bienes y todos los servicios necesarios para la recuperacion y normalizacion de la cartera en la edad de mora y estado que considere el grupo Bancolombia.	* No coincide la fecha de firma del contrato con la fecha de la certificación. Contrato: 28 de agosto de 2013, Certificación: Junio de 2006. * Adjuntar otrosí con la prórroga. * La certificación debe ser expedida por el contratante (Bancolombia) en papel membreteado y debe contener los datos de la persona que la expide.
CORPBANCA	\$ 4.048.108.802	1 de abril del 2006	no esta definido	Vigente	Prestacion de servicio de recuperacion de cartera, localizacion de clientes y todos los sevicios necesarios para la normalización de la cartera de los productos, tarjeta de crédito, crédito de consumo, libranza, pymes e hipotecario.	* Fecha de oferta mercantil de 23 de marzo de 2012 no incide con las fechas de la certificación. *Adjuntar aceptacion de la oferta
BBVA	\$ 2.651.096.967	8 de mayo del 2012	no esta definido	Vigente	Cobro de cartera Prejudicial y Extrajudicial	
YANBAL	Pendiente de allegar certificación	1 de septiembre de 2001	29 de noviembre de 2009	100%		* Se evidencian 3 contratos diferentes con el mismo contratante, por lo tanto deben adjuntar 1 certificación por cada uno de los contratos. * El contrato que va desde el 1 de septiembre de 2001 hasta el 29 de noviembre de 2009 no se podrá tener en cuenta dado que en el pliego de condiciones se estableció " los contratos deben ser suscritos y/o renovados dentro de los ultimos 5 años anteriores a la fecha de presentación" por lo tanto no cumple. *No adjunta soporte del contrato firmado el 1 de septiembre de 2001, otrosí, ni certificación.
YANBAL	Pendiente de allegar certificación	30 de noviembre de 2009	2 de diciembre de 2013	100%	Adelantar la cobranza preventiva de las facturas a ser pagadas antes de su vencimiento. Adelantar la cobranza administartiva en edades 1-60 días. La cobranza prejudicail de la cartera vencida con edad de 61-360 días y la cobranza de cartera de cobranza con edad superior a 360 días en mora.	* Adjuntar otrosí No. 1 donde se amplía plazo entre el 2010 a 2011 *Aportar certificación, debe ser expedida por el contratante (Yanbal) en papel membreteado, debe contener los datos de la persona que la expide y demás condiciones establecidas en el pliego definitivo..
YANBAL	Pendiente de allegar certificación	2 de diciembre de 2013	7 de diciembre de 2014	100%	Adelantar la cobranza preventiva de las facturas a ser pagadas antes de su vencimiento. Adelantar la cobranza administartiva en edades 1-60 días. La cobranza prejudicail de la cartera vencida con edad de 61-360 días y la cobranza de cartera de cobranza con edad superior a 360 días en mora.	* La certificación debe ser expedida por el contratante (Yanbal) en papel membreteado, debe contener los datos de la persona que la expide y demás condiciones establecidas en el pliego definitivo. *El Contrato no se encuentra firmado.
CLARO	Pendiente de allegar certificación	13 de enero de 2004			Prestacion de servicios profesionales por parte del contratista y a favor de Comcel S.A. consistentes en la gestion de recuperacion de las obligaciones que se encuentren en mora correspondientes a la cartera administrativa con el fin que los deudores cancelen directamente a Comecel S.A. los saldos insolutos de sus obligaciones vencidas.	*La certificación debe ser expedida por el contratante (Claro) en papel membreteado, debe contener los datos de la persona que la expide y demás condiciones establecidas en el pliego definitivo. *Adjuntar contrato firmado desde el 13 de enero de 2004. *Adjuntar otrosí No. 1 con prórroga del 11 de marzo de 2014 al 31 de mayo de 2014 * Adjuntar otrosí con prórroga hasta el 1 de agosto de 2016



3. Personal Mínimo

PERSONAL MINIMO COVINOC					
Proponente	No Total Asesores	No gestores adicionales	Cargo	Requisitos	Cumple
COVINOC	36	0	Director de Proyecto ICETEX	Profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas	Cumple
				Experiencia mínima de (3) tres años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza	Cumple
				Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	Cumple
			Coordinador Operativo	Profesional universitario y/o técnico o tecnológico	Cumple
				Experiencia mínima de (2) dos años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza	Cumple
				Certificación expedida por entidades del sector financiero y/o sector real a las que haya prestado servicio	Cumple
			Gestores de Cobranza	Anexo 13	Cumple

4. Propuesta Económica

Tarifa máxima de comisión (IVA incluido) a cancelar por franja de mora en época de Amortización, para los niveles de cumplimiento más altos.			
Franja	% Cumplimiento	Tarifa máxima en época de Amortización ICETEX	Tarifa máxima en época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,055%	0,054%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,065%	0,064%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,075%	0,074%

Tarifa máxima de comisión (IVA incluido) a cancelar por franja de mora en época de Estudios, para los niveles de cumplimiento más altos.			
Franja	% Cumplimiento	Tarifa máxima en época de Estudios, ICETEX	Tarifa máxima en época de Estudios, PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,040%	0,039%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,055%	0,054%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,060%	0,059%